



Im CSI-Seminar erwerben die Teilnehmer Kenntnisse, wie eine nachhaltige Verbesserung der im Rahmen eines IT Service Management angebotenen IT-Services zu erreichen ist.

Dem Teilnehmer wird die Notwendigkeit vermittelt, sich bewusst mit Ist- und Soll-Zustand auseinanderzusetzen. Nachdem ein Service geplant und entwickelt wurde, in den Betrieb überführt worden ist und betrieben wird, muss seine Qualität fortlaufend gemessen werden, um Verbesserungspotential entdecken zu können. Der Teilnehmer erlernt, wie diese Messungen und Betrachtungen zu verstehen sind, wie sie implementiert und wie sie genutzt werden.

Zielsetzung ist es, das Verständnis für eine auf die ständig wechselnden Bedürfnisse eines Unternehmens optimal zugeschnittene Service-Effizienz zu wecken, welche die behandelten Geschäftsprozesse bestmöglich unterstützt.

Inhalte

- Prozesse & Funktionen zu
 - CSI Improvement Process
 - Service Reporting
- Organisation
- Methoden, Techniken und Tools
- Implementierung
- Prüfungsvorbereitung und Continual Service Improvement-Zertifizierung

Zertifizierung

Die Zertifizierung findet im Anschluss an das Seminar statt. Diese besteht aus 8 Szenario-basierten Multiple-Choice-Fragen von denen mindestens 70% in 90 Minuten mit ausreichender Punktezahl beantwortet werden müssen. Bei bestandener Prüfung erhalten Sie 3 Credits.

Kandidaten, die an der Prüfung in einer Sprache teilnehmen, die nicht ihre Muttersprache ist, oder Teilnehmer mit besonderen Anforderungen (z.B. gesundheitliche Einschränkungen) haben Anrecht auf eine verlängerte Prüfungsdauer. Bitte informieren Sie uns bereits bei der Anmeldung, wenn wir eine verlängerte Prüfungsdauer für Sie beantragen sollen.

Teilnehmerkreis

Führungskräfte, Prozessmanager, IT-Berater und Projektmanager, die mit der Einführung und Umsetzung von ITIL®-Prozessen betraut sind.

Voraussetzungen

ITIL® Foundation Certificate in IT Service Management (nach v3) bzw. das ITIL® Foundation Bridge Zertifikat sowie der Besuch des CSI-Kurses bei einem akkreditierten Trainingsinstitut.

Dauer

2 Tage

Preise und weitere Informationen

<http://education.excccon.com/>

Seminarbedingungen

Alle Preise zzgl. MwSt. Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der excccon AG. Gerne bieten wir Ihnen dieses Seminar auch als Inhouse Schulung sowie auf Englisch an.

Kontakt und Anmeldung:

excccon AG
Tal 11
80331 München

Tel: +49 (0)89-189 04 775 55
Fax: +49 (0)89-189 04 775 99

education@excccon.com
<http://education.excccon.com>